

VÝZNAM POMÁHAJÚCICH PRVÉHO KONTAKTU V OBLASTI POMOCI ŽENÁM – OSOBÁM OHROZENÝCH NÁSILÍM V PARTNERSKOM VZŤAHU V MESTE NITRA

Importance of helpers of the first contact in the area of women's help – persons threatened by partnership violence in the town of Nitra

Ivan Rác

Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Ústav romologických štúdií, Slovenská republika

Summary

The given paper deals with the problems of providing help to victims of partnership violence against women on the part of helpers of the first contact. The paper has a theoretical-empirical character and is divided into three chapters. The first chapter deals with analysis of the present situation of the examined problems in the conditions of the Slovak Republic, defines the basic terms connected with the monitored phenomenon. The second chapter of the paper deals with interpretation of the research from 2013–14 in Nitra in Slovakia on the topic – process of providing help on the part of professionals from professions helping the victims of partnership violence against women. The last, third chapter of the paper deals with recommendation, results, interpretation and explanation of the gained empirical data.

Key words: *violence against women – social work – person threatened by domestic violence – helpers of the first contact – barriers in providing help*

Súhrn

V predkladanom príspevku sa autor zaoberá problematikou poskytovania pomoci obetiam násilia na ženách v partnerskom vzťahu zo strany pomáhajúcich prvého kontaktu. Príspevok má teoreticko-empirický charakter a je rozdelený do troch kapitol. V prvej kapitole sa autor zaoberá analýzou súčasného stavu skúmanej problematiky v podmienkach Slovenskej republiky, definuje základné pojmy súvisiace so sledovaným fenoménom. V druhej kapitole sa venuje interpretácii výskumu realizovaného na prelome rokov 2013–14 v meste Nitra na Slovensku na tému – proces poskytovania pomoci zo strany odborníkov z radov pomáhajúcich profesií obetiam násilia páchanom na ženách v partnerskom vzťahu. Posledná, tretia kapitola príspevku sa venuje záverečným odporučeniam, výsledkom, interpretácii a explanácii získaných empirických dát.

Kľúčové slová: *násilie páchané na ženách – sociálna práca – osoba ohrozená domácim násilím – pomáhajúci prvého kontaktu – bariéry v poskytovaní pomoci*

ÚVOD

Vymedzenie základnej terminológie

Zlé zaobchádzanie medzi partnermi (manželmi) v domácom prostredí patrí medzi najčastejšie skúmanú a analyzovanú oblasť rodinného násilia. Táto časť domáceho násilia

sa označuje aj ako maritálne násilie, niektorí autori hovoria o agresii v intímnych vzťahoch (Lovaš, 2010). Definovanie pojmu domáce násilie je, ako uvádza Conway (2007), problematické. Zahŕňa prejavy násilia, ktoré pácha muž na žene, resp. naopak, žena na mužovi,

Submitted: 2014-02-24 • Accepted: 2014-07-15 • Published online: 2014-12-31

PREVENCA ÚRAZŮ, OTRAV A NÁSILÍ: 10/2: 125–143 • ISSN 1801-0261 (Print) • ISSN 1804-7858 (Online)

zahŕňa prejavy násilia, ktoré je páchané na ostatných príbuzných, napríklad starých rodičoch, deťoch a pod. V tejto súvislosti preto môžeme hovoriť o dvoch rovinách definovania násilia, a to podľa miesta činu („násilie v rodine“, „domáce násilie“) a podľa rodu obetí („násilie páchané na ženách“, „násilie páchané na mužoch“).

Pri definovaní pojmu násilia páchaného na ženách, ako odporúča autorka Jones (2003), by sme sa nemali obmedzovať len na charakteristiku tzv. „domáceho“ násilia, pretože „úplne zakrýva podstatu vecí“. Ako píše autorka ďalej, pojmy ako napríklad „bitá žena“, „obeť násilia v súkromí“ a „týraná žena“, ktoré zdôrazňujú situáciu ženy ako viktimizovaného objektu činov niekoho iného, zastierajú jej subjektivitu a konanie. Naznačujú, že „týraná“ je všetko, čo žena je, že „byť obeťou“ je jej identita. Lenže ženy, ktoré zažili násilie a ktoré vedia, koľko sily, sústredenej pozornosti a sebadisciplíny treba vynaložiť na prežitie, sa zriedka identifikujú ako „obete“. Považujú sa za silné ženy, ktoré sa s tým vedia nejako „vyrovnať“. Mnohé, ktoré násilie zažili, hovoria o sebe ako o „veteránkach“ násilia, ako o „kedysi týraných ženách“, ale tieto výrazy často označujú stav po daných udalostiach; neopisujú aktívnu ženu v každodennom procese zvládania násilia, ktoré na nej pácha jej „partner“, zápasu s násilím a unikania pred ním (Jones, 2003, s. 94).

Pri charakterizovaní násilia páchaného na ženách v partnerskom vzťahu sa stotožňujeme s definíciou OSN, ktorá v deklarácii o odstránení násilia páchaného na ženách, schválenej Valným zhromaždením OSN v roku 1993, označuje násilie páchané na ženách ako akýkoľvek násilný čin založený na rodovej nerovnosti, ktorý vedie alebo by mohol viesť k fyzickej, sexuálnej alebo psychickej ujme alebo zraneniu žien, vrátane vyhrážania sa týmito činmi, zastrasovania alebo svojvoľného obmedzovania slobody, a to vo verejnom či súkromnom živote.

Násilie páchané na ženách

Problémy, ktoré každá a každý z nás rieši vo svojej práci, sú rôzne, a preto si vyžadujú aj rôzne prístupy a riešenia. Podobné je to aj s násilím páchaným na ženách. Na to, aby sa dalo osobe ohrozenej násilím účinne pomôcť, musí byť jasné, že ide o obeť domáceho násilia. Úplne nevyhnutné aj pri práci so ženami, ktoré sú vystavené násiliu zo strany svojich partnerov, je stanovenie „diagnózy“. K správne stanoveniu diagnózy môže dopomôcť aj rozoznanie foriem násilia (Manuál, 2008):

- *Fyzické alebo telesné násilie*, kde patria rôzne spôsoby ublíženia a napadnutia, ktoré sú na obeti viditeľné. Tieto napadnutia môžu byť spôsobené rôznymi predmetmi alebo časťami tela (facky, kopanie, údery predmetmi, spôsobovanie rán a popálenín, ťahanie za vlasy, rezanie, sácanie a pod).
- *Psychické alebo duševné násilie*, ktoré nezanecháva viditeľné znaky ako fyzické násilie. Patrí sem vyhrážanie, nadávanie, ponižovanie, citové vydieranie, kritizovanie, zosmiešňovanie, ignorovanie, vyvolávanie pocitov viny a pod.
- *Sociálne násilie*, ktoré zahŕňa zákaz stretávania sa s rodinou či priateľmi, zákaz chodiť do zamestnania, uzamykanie v byte a pod.
- *Sexuálne násilie*, do ktorého patrí orálne, análne alebo vaginálne znásilnenie, nútenie k pohlavnému styku alebo iným sexuálnym aktivitám, ublíženie na zdraví obete pred alebo počas styku a pod.
- *Ekonomické násilie*, ktoré charakterizuje najmä odmietanie alebo minimalizáciu finančnej podpory, bránenie zamestnať sa a mať vlastný príjem, ničenie majetku a osobných vecí rodiny.

Riešenie problematiky násilia páchaného na ženách v partnerských vzťahoch býva veľmi často sťažované predsudkami laickej, ako aj odbornej verejnosti. Predsudky môžu mať výrazný demotivujúci vplyv vzhľadom k vyhľadaniu pomoci. Aj napriek tomu, že sa postupne zvyšuje informovanosť obyvateľstva o danom fenoméne, prijatie nasledovných poznatkov, ako ich uvádza Cimrmanová (2013, s. 87), zostáva náročnou úlohou pre mnohých:

- Násilie páchané na ženách v partnerských vzťahoch nie je okrajovým javom, ktorý by sa týkal iba ľudí s nižším vzdelaním a sociálnym postavením.
- Násilie páchané na ženách v partnerských vzťahoch si vyžaduje pomoc okolia, nie je súkromnou záležitosťou typu „talianskej domácnosti“. Na túto skutočnosť potvrdenú odborníkmi sa už podarilo reagovať oficiálnymi odporúčaniami pre odbornú a laickú verejnosť (na Slovensku napríklad reprezentatívne výskumy o skúsenosti dospelých žien s násilím z roku 2002, resp. 2008).
- Na verejnosti môže násilná osoba pôsobiť ako pozorný, citlivý človek, galantný, oslnivý muž, príkladný rodič. Bezchybný dojem, resp. proklamované dobro však môže svedčiť o opaku.
- Závislosť od návykových látok sama o sebe nie je príčinou násilia páchaného na ženách v partner-

ských vzťahoch, aj keď sa s ňou v praxi spája. Odborníci (Jones, 2003; Conway, 2007; Špatenková, 2011) hovoria skôr o spúšťačoch, katalyzátoroch násillia páchaného na ženách v partnerských vzťahoch.

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO, 2002) zverejnila niekoľko faktorov vedúcich k zvýšenému riziku násillia, ktoré je páchané na ženách v partnerských vzťahoch. Prehľad uvádzame v nasledovnej tabuľke 1.

Tabuľka 1 Faktory zvyšovania rizika násillia voči ženám (WHO, 2002)

Individuálne faktory	Faktory vzťahu	Faktory komunity	Spoločenské faktory
Mladý vek	Manželský konflikt	Slabé postihy komunity voči domácejmu násilliu	Tradičné genderové normy
Nadmerné pitie alkoholu	Labilita manželstva	Chudoba	Spoločenské normy podporujúce násillie
Depresie	Mužská dominancia v rodine	Malý spoločenský kapitál	
Poruchy osobnosti	Ekonomický stres		
Nízke vzdelanie	Rodina žijúca v chudobe		
Nízky príjem			
Svedok alebo obeť násillia v detstve			

Úloha sociálnych pracovníkov pri práci s týranými ženami

Bílý kruh bezpečí (2003) vypracoval *Manuál pre sociálnych pracovníkov*, prostredníctvom ktorého sprostredkúva základné informácie pre pracovníkov pomáhajúcich profesií pri práci s týranými ženami. Nasledujúce odporúčania by mohli pomôcť včas rozpoznať prítomnosť násillia páchaného na ženách v ich živote a posilniť vedomosti, schopnosti pracovníkov pri práci s nimi. Ide o:

- Rozpoznávanie obetí násillia páchaného na ženách** – obeť ohrozená násillím zo strany partnera stráca výhľad do budúcnosti, preto sa u nej objavujú symptómy ako znížené sebavedomie, zvýšená dráždivosť, čerstvé zážitky spojené s rolou obeť, neschopnosť ventilovať hnev, disociácia, manipulácia s realitou, prílišná ochota vyhovieť druhým, naučená pasivita.
- Zásady komunikácie s obeťou násillia** – empatia, aktívne počúvanie, úprimnosť, porozumenie, rešpekt, zisťovanie miery ohrozenia týchto osôb (rizikovosť násillníka), postupné preladovanie z minulosti na budúcnosť, stimulovanie vnútorných síl obeť, pestovanie sebavedomia a sebaúcty, obnovovanie životných ilúzií, spracovanie individuálneho bezpečnostného plánu a podpora pri hľadaní nadväzujúcich miest pomoci.
- Odporúčania pre vedenie rozhovoru** – v priebehu rozhovoru je potrebné obeť povzbudzovať, budovať vzájomnú dôveru, počúvať a neprerušovať.

Sociálny pracovník by mal pracovať „s budúcnosťou“ klientky, navrhovať malé kroky, nie generálnu zmenu, udržovať dialóg a rozvíjať ho, aj keď je to niekedy náročné, nakoľko obeť rezignovala.

- Vypracovanie bezpečnostného plánu** – zistiť štýl, povahu a okolnosti útokov násillníka, podľa možnosti s klientkou vytvoriť sled jednoduchých krokov vedúcich k zabezpečeniu ochrany a podporu tak obeť, ako aj detí.
- Odlíšenie násillia páchaného na ženách od iných typov rodinných problémov a kríz** – nevyhnutné sú nasledovné kroky – priame dopytovanie, zhodnotenie prípadov podľa kritérií (znakov) domáceho násillia, prítomnosť akejkoľvek formy násillia, cyklus násillia, asymetria vzťahu a eskalácia.
- Neposudzovanie úspechu intervencie podľa aktivity obeť** – obeť je veľmi často ohrozená na zdraví a živote, ak sa pokúsi opustiť násillníka, a tak môže pomerne dlho trvať, než sa k tomuto kroku odhodlá. Pre pomáhajúcich pracovníkov je značne frustrujúce vidieť, že obeť zostáva v násillníckom vzťahu. Avšak tým, že jej poskytnú porozumenie pre jej situáciu a ponúknu dostupnú pomoc, učinili všetko, čo bolo možné.

Metódy a formy pomoci poskytované osobám ohrozeným násillím

Sociálna prevencia sa všeobecne považuje za dôležitý prvok eliminácie násillia páchaného na ženách.

V ponímaní riešenia tohto fenoménu uvažujeme o troch úrovniach sociálnej prevencie (Baštecká a kol., 2005):

- Primárna – je zameraná na elimináciu rizík pravdepodobného vzniku násilia páchaného na ženách. Ide o zníženie výskytu nových prípadov násilia v populácii.
- Sekundárna – je zameraná na včasnú identifikáciu problému násilia páchaného na ženách a zahrňuje všetky opatrenia a intervencie s cieľom zabrániť zhoršovanie situácie, zamedziť komplikáciám a negatívnym dôsledkom.
- Terciárna – sa snaží zmierniť nepriaznivé dopady násilia páchaného na ženách. Je zameraná na odstránenie či zmiernenie následkov domáceho násilia a snaží sa o návrat postihnutých osôb k „normálnemu fungovaniu“ a taktiež o zvýšenie kvality ich života.

Všetci pracovníci v pomáhajúcich profesiách, ktorí sa pri výkone svojej profesie dostávajú do kontaktu s týranými ženami, by sa mali naučiť správne identifikovať domáce násilie a následne poskytnúť adekvátnu profesionálnu pomoc. Jednou z možností ako poskytnúť odbornú pomoc je aj krízová intervencia.

Krízovú intervenciu v prípade akútne hroziacej alebo práve prebiehajúcej násilnej situácie značne komplikuje fakt, že obvykle nie je dostatok času a priestoru na vysvetľovanie a objasňovanie situácie. Je teda nevyhnutné jednat' rýchlo, jasne a stručne. Krízová intervencia v prípadoch násilia páchaného na ženách reflektuje všeobecne stanovené kroky pre intervenciu v kríze (Špatenková, 2011, s. 116–119):

- Nadviazanie kontaktu – obeť násilia potrebuje „spojenca“, potrebuje, aby jej niekto veril.
- Okamžitá redukcia ohrozenia – zhodnotenie psychického a fyzického stavu obeť a riziká ohrozenia jej zdravia alebo života, spresnenie, kde a v akom stave sa násilník nachádza.
- Zaisťovanie bezpečia obeť – ochrany jej zdravia a života, prípadne zdravia a života ďalších osôb, posúdiť, že obeť môže zotrvať v domácom prostredí, prípadne sa domov vrátiť, alebo je vhodnejšie vyhľadať iné riešenie.
- Zber informácií o histórii násilia – je to nevyhnutné pre tvorbu tzv. bezpečnostného plánu.
- Pochopenie reakcie obeť – uznanie a rešpektovanie manifestovaných symptómov, akceptácia toho, že čokoľvek sa deje, akokoľvek sa obeť správa, je normálnou reakciou na nenormálnu situáciu.

- Redukcia negatívnych emócií – navrátenie pocitu bezpečia (nielen poskytnúť azyl, ale tiež bezpečný kontakt).
- Navrátenie pocitu vedomia kontroly – situácia, kedy sa milovaný a milujúci partner zmení v násilníka, je pre obeť nepochopiteľná, neprehľadná a prestáva sa v nej orientovať. Preto je vhodné jej pomôcť vyznať sa v nastávajúcej situácii, pomôcť jej získať späť pocit moci a kontroly nad svojimi pocitmi, aby mala možnosť znova ovplyvňovať svoj život.
- Aktivizácia zdrojov – tak vonkajších, ako aj vnútorných zdrojov, mobilizácia sociálnej opory, podporné funkcie sociálnych sietí.
- Zostavenie plánu aktivít smerujúcich k zmene – tu je však nevyhnutné postupovať veľmi obozretne. Nie všetky obeť chcú danú situáciu zmeniť tak, ako by si ju mnohí pracovníci v pomáhajúcich profesiách predstavovali – teda rozísť sa s tyranom. Prajú si iba to, aby na nich nebolo páchané násilie. Túto možnosť musí vziať intervent do úvahy a nenútiť obeť k rozhodnutiu, ktoré by bolo v rozpore s ich vôľou. Rozhodnutie, čo, ako a kedy urobí, závisí výlučne od obeť, ona nesie za svoje rozhodnutie plnú zodpovednosť. Za akýkoľvek okolností ale potrebuje podporu a nádej, ktorú jej môže poskytnúť práve intervent.
- Spoločne s obeťou vytvoriť tzv. bezpečnostný plán.

Poradenstvo je základnou službou v pomáhajúcich profesiách všade tam, kde sa snažíme podporiť človeka v aktívnom zaobchádzaní s jeho nepriaznivou životnou situáciou a v riešení vzniknutých ťažkostí. Vo všeobecnosti poradenstvo ženám, ktoré sa stali obeťami násilia, patrí medzi odborné poradenstvá a v závislosti od profesijnej špecializácie poradkyne/poradcu a poradenského procesu môže ísť o sociálne, psychologické a právne poradenstvo. Človek vystavený násiliu má vždy pocity bezmocnosti, straty kontroly a rozhodovania o živote. V procese pomoci preto ide o to, aby poradkyňa/poradca spoločne s týranou ženou premysleli také možnosti, ktoré jej pomôžu znova nadobudnúť kontrolu nad vlastným životom (Mátel, 2009).

Pri vedení poradenského rozhovoru s obeťou násilia je vhodné dodržiavať nasledujúce zásady (Čírtková, Vitoušová a kol., 2007):

- citlivý, trpezlivý prístup – neponáhľať sa, nepre-rušovať výpoveď, žena potrebuje čas na formulovanie problému, hanbí sa;

- empatický prístup – vcítiť sa do prežívania klientky, opustiť svoj vzťahový systém;
- potvrdzovať emócie – nechať ju vyplakať sa, uistiť, že má nárok na plač, dať najavo porozumenie, ide o „normálnu reakciu na nenormálnu situáciu“;
- prejavíť záujem a solidaritu – verbálne a neverbálne (očný kontakt, výraz tváre, gestikulácia), podporovať ju v rozprávaní, pýtať sa, parafrázovať, klientka potrebuje cítiť ľudský záujem;
- prejavíť dôveru k tomu, čo hovorí – niekedy je rozprávanie obeť ťažko uveriteľné, často však býva situácia ďaleko horšia, ako popisuje, klientka potrebuje cítiť prijatie a bezpečie;
- oceniť, že vyhľadala pomoc a chce zmeniť situáciu, vyzdvihnúť jej silné stránky;
- pomenovať domáce násilie a jeho neakceptovateľnosť – uistiť ju, že za domáce násilie nesie zodpovednosť páchatel', ona ho v žiadnom prípade „nezavinila“;
- uistiť, že situácia má riešenie (myslí si, že už jej nikto a nič nepomôže);
- poradca by mal balansovať medzi vedením a akceptovaním, do komunikácie má vnášať pevné body, zreteľnú štruktúru a usmerňovať klientku;
- nedávať rady, skôr aktivovať k nachádzaniu vlastnej cesty, ponúknuť pomoc s riešením, ale nenútiť k rýchlemu riešeniu;
- rešpektovať rozhodnutie ženy, aj keď s ním poradca nesúhlasí;
- pravdivo informovať o zložitosti situácie – nedávať plané nádeje, nesľubovať nespiteľné, nezamlčovať;
- udržiavať a rozvíjať dialóg, aby sa poradca/poradkyňa dozvedela, čo klientka prežíva;
- otázky formulovať jasne a zreteľne – nedávať jej veľa otázok naraz;
- zisťovať mieru ohrozenia obeť;
- orientovať sa na budúcnosť;
- navrhovať malé ciele vedúce k zmene.

Terapia – odborná pomoc obetiam najmä psychického násillia sa nezaobíde bez prehodnotenia zaužívaných terapeutických metód. Terapeut musí bezpodmienečne diagnostikovať šok z vonkajšej agresivity a dôsledne z tejto diagnostiky vychádzať. Ako uvádza Hirigoyen (2001): „... terapia umožňuje prežiť traumatické udalosti včleniť do života osobe ohrozenej násillím ako epizódu, ktorá síce zanecháva nezmažateľné stopy, ale žena sa stáva silnejšou a nedôverčivejšou a nenechá sa už tak ľahko vystavovať psychickej tyranii.“

Výskum mapovania procesu poskytovania pomoci zo strany odborníkov z radov pomáhajúcich profesií ženám – osobám ohrozeným násillím v partnerskom vzťahu

Aktuálny stav skúmanej problematiky na území Slovenskej republiky

Ostatný realizovaný reprezentatívny výskum výskytu a skúseností žien s násillím páchaným na ženách na Slovensku z roku 2008 (výskumný súbor pozostával z 827 dospelých žien SR vo veku 18–65 rokov) uvádza nasledovné závery (Bodnárová a kol., 2008, s. 10–11):

- Na Slovensku je týraná každá piata žena, ktorá má v súčasnosti partnera a zažila z jeho strany násillné správanie – presnejšie 21,2 % dospelých žien SR vo veku 18-64 rokov, ktoré mali v čase výskumu partnera, zažilo z jeho strany násillie (v prípade 6 % išlo o vyhranené násillie, t.j. často opakované fyzické a sexuálne násillie, a takmer trvalo prítomné psychické, sociálne či ekonomické násillie).
- Výskyt násillného správania od bývalých partnerov je ešte vyšší. Z dospelých žien, ktoré mali bývalého partnera, zažilo z jeho strany násillné správanie 27,9 % (z toho 12,2 % žien zažilo vyhranené násillie).
- Nijaký druh či forma násillia páchaného na ženách v intímnom partnerskom vzťahu nie je na Slovensku úplne neznáma. Vyskytli sa všetky jeho známe typy – od fyzického a sexuálneho cez psychické a sociálne až po ekonomické (fyzické násillie zažilo od súčasného partnera 15 % žien a od bývalého partnera takmer 40 % žien; so sexuálnym násillím má od súčasného partnera skúsenosť 9 % žien a od bývalého partnera viac ako 25 % žien).
- Ženy na Slovensku sú málokedy vystavené iba jednej forme „partnerského“ násillia. Fyzickému násilliu veľmi často predchádza alebo ho sprevádza psychické alebo sociálne násillie, sexuálne násillie sa veľmi často viaže s rôznymi formami psychického alebo sociálneho násillia, ekonomické násillie je previazané s psychickým a pod.
- Vzťahy, v ktorých sa násillie na ženách vyskytuje, nie sú náhodné. Spravidla ide o manželský vzťah (u násillného vzťahu 76 % žien vydatých prvýkrát, u vyhraného násillného vzťahu takmer 80 % žien vydatých prvýkrát) a dlhodobý vzťah (v priemere vyše 20 rokov trvania).
- Svedkami násillia bývajú často deti. Takmer 70 % žien, ktoré zažívajú násillie od svojho súčasného partnera, býva v domácnosti s dieťaťom, resp. deťmi.

- Násilie si žiada rôznorodé formy pomoci. Mnoho žien týraných partnerom muselo utiecť z domu (viac ako polovica pri násilnom správaní bývalého partnera a takmer polovica súčasného partnera), byť ošetrovaných lekármi (37 % a 31 %), privolať políciu (vyše 57 % a 35 %); potrebovali pomoc psychologickú či psychiatrickú, obecného či mestského úradu, krízových centier a liniek, súdov či právnikov. Ženy skúšajú viacero riešení – k rozvodu, rozchodu neprístupujú hneď (priemerná doba trvania násilného vzťahu bola až 13,7 roka).
- Pribúda žien hľadajúcich riešenie násilnej situácie. V porovnaní rokov sa znížil podiel žien, ktoré násilnú situáciu nejako neriešia alebo nevidia dôvod ju riešiť. Možno sa domnievať, že realizované kampane posilnili odhodlanie aj možnosti žien, aby násilie zo strany partnera riešili. Ženy, ktoré nevidia dôvod na riešenie násillia, boli výrazne častejšie vyššieho veku, maďarskej či inej národnosti, hlboko veriace, z menších miest a nižšieho vzdelania (v týchto prostrediach by sa žiadalo posilniť informovanosť o násillí a ľudských právach).
- Nie vždy sú ženy s poskytnutou pomocou spokojné. Nie všetky ženy dostali pri riešení partnerského násillia od jednotlivých inštitúcií pomoc, s ktorou by boli spokojné. Svoj prístup či postup zaobrerania sa prípadom by podľa odpovedí žien so skúsenosťou s násillím mala zlepšiť predovšetkým polícia, sociálne odbory na úradoch a súdy či právne zastupovanie. Hlasy spokojných aj nespokojných žien sa ale objavili pri každej inštitúcii – možno predpokladať, že existujú veľké regionálne rozdiely v úrovni pomoci, ale aj rozdiely v miere citlivosti konkrétnych reprezentantov či reprezentantiek daných inštitúcií.
- Zaznela silná podpora aktivitám na potieranie násillia. Všetky skupiny žien jednoznačne podporujú aktivity zamerané na prevenciu násillia alebo rýchlu nápravu a pomoc pri aktuálnom násillí (posilnenie legislatívy, rozvoj služieb rôzneho druhu i zvyšovanie povedomia spoločnosti o násillí a jeho nulovú toleranciu).
- len 16 z nich má potenciál naplňovať štandardy Rady Európy;
- zameriavajú sa primárne na domáce násillie, resp. ochranu detí pred násillím;
- celkovo je vzhľadom na počet žien a rodinných miest potrebných na Slovensku 695 miest v špecializovaných bezpečných ženských domoch;
- v zariadeniach, ktoré už poskytujú pobytové služby ženám ohrozených násillím a spĺňajú MŠ RE na 75 %, je celkovo 238 miest;
- na Slovensku chýba ešte 457 miest pre ženy zažívajúce násillie v špecializovaných ženských bezpečných domoch;
- monitoringom bolo identifikovaných 11 špecializovaných poradní, ktoré dosiahli 75 % minimálnych štandardov Rady Európy, pritom vzhľadom na počet žien v regiónoch je potrebných celkovo 52 poradenských miest;
- na Slovensku chýba 41 špecializovaných poradenských miest pre ženy, ktoré by spĺňali štandardy Rady Európy;
- na Slovensku by malo byť aspoň 11 krízových centier pre obeť znásillnenia (zatiaľ nie je ani jedno, poz. autora).

V súlade z ostatnými realizovanými výskumami a na základe preštudovanej literatúry k predmetnej problematike sme sa rozhodli zrealizovať kvalitatívny výskum, ktorého cieľom bolo analyzovať a následne interpretovať proces poskytovania pomoci ženám – osobám ohrozeným násillím v partnerskom vzťahu zo strany tzv. pomáhajúcich prvého kontaktu, t.j. sociálnych pracovníkov, psychológov a policajtov v meste Nitra na Slovensku.

Hlavným cieľom bolo zistiť, analyzovať a interpretovať priebeh a dopad procesu poskytovania pomoci ženám – osobám ohrozeným násillím v partnerských vzťahoch vybranými zástupcami pomáhajúcich profesií. V súlade s hlavným cieľom práce sme stanovili parciálne ciele a deskriptívne výskumné problémy:

Parciálne ciele výskumu:

- Zistiť, akými informáciami disponujú odborníci o priebehu a dopade násillia páchaného v partnerskom vzťahu.
- Zistiť, aké metódy a formy práce s týranými ženami uplatňujú.
- Zistiť, či realizujú aktivity nad rámec svojich profesionálnych kompetencií v oblasti pomoci obeť násillia v partnerskom vzťahu.

Na tomto mieste a v súlade so zameraním príspevku si dovoľíme prezentovať prieskum Holubovej (2012a), ktorá v monitoringu sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násillie a ich deti (celkovo išlo o 181 subjektov poskytujúcich pobytové, ambulantné aj terénne služby, z ktorých bolo evalvovaných celkovo 52 subjektov) zistila, že:

- Zistiť, či odborníci navzájom spolupracujú v oblasti poskytovania pomoci obetiam násilia v partnerskom vzťahu.
- Zistiť prípadné návrhy pre zmeny v riešení skúmanej problematiky v oblasti pomoci obetiam násilia.

Deskriptívne výskumné problémy:

- Aké metódy pri práci s týranými ženami používajú?
- Robia niečo nad rámec svojich kompetencií, štandardov?
- Ako spolupracujú s ostatnými odborníkmi v tejto oblasti?
- Vymieňajú si informácie? Sprostredkujú klientu?
- V čom vidia nedostatky?

METODIKA A CHARAKTERISTIKA SOUBORU

Náš výskum vychádza najmä z aktuálnej skutočnosti, že sa čoraz viac kvalitatívne metódy dostávajú do popredia záujmu odborníkov nielen v zahraničí, ale i u nás na Slovensku. Preferujeme teda skôr interpretatívne možnosti – veď ide o tak citlivú tému – sebareflexívne vyjadrenia našej výskumnej vzorky. Práve pre násilie páchané na ženách v intímnom partnerskom vzťahu je vhodné uplatnenie týchto postupov. Základnou filozofickou pozíciou vo výskume sa stal preto interpretizmus, kedy bolo našim cieľom predovšetkým pochopiť a interpretovať udalosti a situácie, odhaliť významy, ktoré ľudia pripisujú javom.

Východiskom analýzy a interpretácie empirických dát sa stala metóda tzv. vyloženia kariet. Predstavuje najjednoduchšiu nadstavbu nad otvoreným kódovaním. Ide o to, že „výskumník vezme kategorizovaný zoznam kódov. Kategórie vzniknuté z otvoreného kódovania usporiada do nejakého obrazca a na základe tohto usporiadania zostaví text tak, že je vlastne prerozprávaním obsahu jednotlivých kategórií. Nie je pritom nevyhnutné, aby do výslednej analýzy vstúpili všetky kategórie, ktoré sme vytvorili – môžeme si vybrať iba niektoré z nich, a to podľa toho, do akej miery sa vzťahujú k našej výskumnej vzorke a taktiež podľa toho, aká je medzi nimi vzájomná súvislosť. Všetky kategórie, ktoré zahrnieme do analýzy tohto stupňa, spolu musia byť nejakým spôsobom späté“ (Švaříček, Šeďová, 2007, s. 226). Táto technika smeruje v prvom rade k tomu, aby sme boli schopní vytvoriť zmysluplný analytický príbeh. Dôležitou medzifázou medzi kategorizáciou, schémami a poznámkami, s kto-

rými opúšťame kódovanie a analýzy, a spísaním výsledného výskumného textu je tvorba *kostry analytického príbehu*. Znamená jednoduchý popis našich kategórií a vzťahov medzi nimi. Všetky dáta a kategórie, ktoré chceme mať obsiahnuté vo výskumnej správe, je potrebné zlúčiť do jednotiacej línie. To nutne vedie k tomu, že niektoré vetvy budú opustené a iné reorganizované tak, aby sa do kostry „zmestili“. Kostra by v žiadnom prípade nemala byť zoskupením nesúvisiacich výrokov. Účelom kostry je formulovať kľúčové tvrdenia, na ktoré výskumník prišiel, a to tak, aby bola sústredená okolo ústredného javu, ktorý bol skúmaný. Zmyslom kostry analytického príbehu je teda vymenovať všetky premenné a ukázať, aké sú medzi nimi vzťahy (Švaříček, Šeďová, 2007).

Spôsob spracovania výsledkov výskumu prezentujeme deskripciou jednotlivých postupov nasledujúcich po fáze získania empirických dát vo výskume. Uvádzame ich nasledovne:

- Usporiadanie záznamov (získaných pološtruktúrovaným interview) podľa zvolenej chronológie, aby sme tak vytvorili predpoklad dobrej orientácie v získaných záznamoch.
- Prepisovanie materiálov (do tabuliek podľa metodiky záznamov interview, ako to uvádza Gavora, 2006, s. 111).

V ďalších bodoch sme zvolili postup, ktorý uvádza Hendl (1999, s. 171–172):

- Prečítame si niekoľkokrát prepis a na jednom okraji stránok si poznamenáme poznámky o tom, čo participant povedal. Môže ísť o asociácie, zhrnutie alebo predbežné interpretácie.
- Na druhom okraji stránky uvedieme názvy alebo označenia tém, ktoré sa našli v texte. Na zvláštny papier vytvoríme zoznam všetkých tém a hľadáme medzi nimi spojenie. Pritom môžeme objaviť, že niektoré témy sa zhlukujú v jednu všeobecnejšiu tému. Niektoré témy môžu byť všeobecnejšie, niektoré naopak vedľajšie alebo podriadené všeobecnejším. V priebehu tejto analýzy možno odhalíme zvlášť dôležité alebo ústredné témy, ktoré vysvetľujú všetky ostatné. V priebehu rozvíjania analýzy späťne kontrolujeme, či sú naše kroky opodstatnené obsahom textu – v tejto fáze sa snažíme o usporiadanie tém.
- Vytvoríme nový zoznam tém usporiadaných na základe predchádzajúcej analýzy. Vyznačíme prípadne hierarchickú štruktúru tém.
- Pri každej téme vyznačíme, kde je možné nájsť príslušné príklady v analyzovanom texte pomocou čísla strany a kľúčového slova vybraného

z textu. Taktiež je vhodné kódovať miesta v texte nejakým identifikátorom. Úroveň a typ kódovania závisí od rozsahu projektu. Niektoré témy môžu priamo súvisieť s otázkami, ktoré projekt predkladá a rieši, iné môžu mať neočakávaný charakter. Participant napríklad chápe problém iným spôsobom než výskumník. Iné témy môžu mať všeobecnejší charakter a súvisia s všeobecnejšími názorovými štruktúrami participanta, jeho štýlom myslenia a vyjadrovania. Tieto okolnosti môžu prispieť k modifikácii zamerania projektu.

- Pokiaľ máme záznamy od viacerých participantov, je možné postupovať rôzne. Vybrali sme si možnosť použiť zoznam tém od prvého participanta v analýze ďalších záznamov, pričom budeme hľadať inštalácie tém v novom texte. Zároveň sme pripravení doplniť zoznam o nové témy, ktoré sa môžu objaviť.

V priebehu analýzy si uvedomujeme typy explanačné, ktoré využívame pri interpretácii. Využívame možnosť klasifikácie, typológie názorov alebo pohľadov a explanačných štýlov, ktoré participant používa.

Základný postup výskumu

Vo fáze vytvárania výskumného projektu zahrňuje rozhodnutie o metódach tri kľúčové body: rozhod-

nutie o vzorke, výber metód zberu dát a zaistenie vstupu do terénu.

Výskumnú vzorku tvorili vybraní zástupcovia pomáhajúcich profesií pracujúci na pozícií:

- policajt/policajtká;
- sociálny pracovník/pracovníčka;
- psychológ/psychologička.

Základný súbor tak tvorili všetci policajti, sociálni pracovníci a psychológovia vykonávajúci svoju profesiu v meste Nitra. Uskutočnili sme *zámerný výber*, kde primárnym kritériom výberu odborníkov bola ich profesionálna skúsenosť s problematikou násilia v partnerskom vzťahu. Základným kritériom teda bolo, či sa vo svojej profesionálnej praxi stretli so ženou ako obeťou násilia v partnerskom vzťahu.

Ďalšími kritériami realizovania zámerného výberu výskumnej vzorky bola *dĺžka praxe* (minimálne 3 roky) a *prostredie*, v ktorom pracujú. Aj napriek zadefinovaniu kritérií zámerného výberu by sme pracovali s pomerne veľkým počtom participantov, a preto sme sa rozhodli pre kombinovaný výber výskumnej vzorky, čo znamená, že sme zvolili jednak dostupný výber, t.j. výber, ktorý má výskumník v rámci svojich možností (dostupnosť prostredia, čas, financie) k dispozícii, a tzv. *nabaľovacia* (snowball sampling) výber, ktorý sa začína s jedným participantom, ten odporúča výskumníkovi ďalšie alebo ďalšie osoby (tab. 2).

Tabuľka 2 Výskumná vzorka

Názov profesie	Dĺžka praxe v rokoch	Vek	Iniciály mena pre potreby výskumu
Sociálny pracovník vo výkone trestu odňatia slobody	14	40	RM
Psychologička pracujúca v nemocnici	6	30	LŠ
Súčasný riaditeľ obvodného oddelenia PZ	12	34	MŽ
Psychológ pracujúci v nemocnici	3	31	PS
Sociálna kurátorka	20	46	TK
Bývalý riaditeľ obvodného oddelenia PZ	27	62	LG
Sociálna pracovníčka v krízovom centre	3	23	MS
Vyšetrovateľ	5	43	LP
Sociálny pracovník v nemocnici	10	35	MŠ
Mestský policajt/preventista	15	47	MD

Vo výskume sme teda pracovali s odborníkmi, u ktorých sme predpokladali, že sa najčastejšie stretávajú s obeťami partnerského násilia. Sociálny pracovník vo výkone trestu odňatia slobody pracuje v jedinej ženskej väznici na Slovensku so sídlom

v Nitre, ktorý sa stretáva so „špecifickou vzorkou“ týraných žien – žien, ktoré ako reakciu na násilie spáchali trestný čin nasmerovaný voči svojmu partnerovi. Sociálna kurátorka je jedinou pracovníčkou tohto druhu v meste Nitra a kontaktnou osobou

v prípade, že osoby ohrozené násilím vyhľadajú pomoc na úrade práce, sociálnych vecí a rodine v Nitre. Sociálna pracovníčka v krízovom centre pracuje konkrétne s obeťami domáceho násillia a sociálny pracovník v nemocnici sa vysoko pravdepodobne stretne s týranou ženou v prípade, že vyhľadá odbornú lekársku pomoc. Psychológovia v nemocnici sa taktiež stretávajú s týranými ženami, v prípade, že vyhľadávajú odbornú pomoc v nemocnici. Čo sa týka polície, tu sme chceli pracovať tak so súčasným, ako aj bývalým policajtom s policajtom, ktorý má vyššiu kompetenciu rozhodovať než poriadkový policajt. Do výskumu sme preto zaradili vyšetrovateľa. V konečnom dôsledku sme tak pracovali s desiatimi odborníkmi pomáhajúcich profesií, ktorí

sa vo svojej praxi stretávajú s problematikou násillia páchaného v partnerskom vzťahu.

Výskumné metódy získavania empirických dát

Metodologický nástroj využívaný pri zbere empirických dát je totožný s tým, ktorý autor použil pri realizovaní výskumu dizertačného projektu (bližšie Rác, 2010b). Pri výskume sme teda použili pre zber empirického materiálu pološtruktúrované interview. Pred realizáciou pološtruktúrovaných rozhovorov sme si pripravili konkrétne otázky vzťahujúce sa k jednotlivým témam (vytvorených na základe parciálnych cieľov výskumu a deskriptívnych výskumných problémov), rozdelených do tabuľek 3–6.

Tabuľka 3 Informovanosť o problematike násillia

Hlavná téma	Základné otázky	Doporučené dodatočné otázky	Navrhnutý rozširujúci materiál
Nadobudnuté vedomosti o násillí	Je násillie z hľadiska Vašej profesie problematickou oblasťou riešenia?	Akú terminológiu používate pri identifikácii násillia?	Ako rozpoznáte, že ide o násillie?
	Viete, ktoré inštitúcie im môžu pomôcť?	Čakáte, že sa žena zdôverí sama, alebo sa pýtate na násillie?	Aký máte názor na zotrúvanie ženy v násillníckom vzťahu?
	Je to podľa Vás vec ich súkromia, alebo je to nevyhnutné riešiť?		

Tabuľka 4 Profesionálna kompetencia vs. vlastné aktivity

Hlavná téma	Základné otázky	Doporučené dodatočné otázky	Navrhnutý rozširujúci materiál
Aktivity nad rámec kompetencií	Koľkokrát ste riešili alebo ste sa stretli s touto témou v rámci profesie?	Ktorý bol ten najhorší a ktorý posledný prípad, ktorý ste si zapamätali?	
	Aký je bežný postup pri práci s týranou ženou?	Aké metódy práce používate?	V čom vidíte nedostatky?
		Skúmali ste nejaké možnosti pomoci okrem toho, čo Vám dovoľuje Vaša profesia?	Robíte niečo nad rámec svojich kompetencií, štandardov?

Zaistenie vstupu do terénu

Realizovaniu rozhovorov s participantmi výskumnej vzorky predchádzalo stretnutie s každým z nich, kde sme im vysvetlili a predostreli základné ciele, zámer výskumu, oboznámili ich s etickými zásadami výskumu.

Na tomto mieste považujeme za nevyhnutné poznamenať, že sme chceli zaradiť do výskumu väčší počet policajtov, ale z dôvodu nevyhovenia našej

žiadosti riaditeľom Krajského riaditeľstva policajného zboru v Nitre sme pracovali s obmedzeným počtom policajtov, ktorí boli ochotní participovať na výskume.

Časový harmonogram a plán výskumu

Celú prípravu a realizáciu výskumu by sme mohli v jednotlivých krokoch vymedziť nasledovným postupom:

Tabuľka 5 Spolupráca s inými inštitúciami

Hlavná téma	Základné otázky	Doporučené dodatočné otázky	Navrhnutý rozširujúci materiál
Spolupráca	Ako spolupracujete s ostatnými odborníkmi?	Stretávate sa?	
	Vymieňate si informácie?		
	Posúvate si klientelu?		

Tabuľka 6 Návrhy riešenia problematiky násillia páchaného na ženách

Hlavná téma	Základné otázky	Doporučené dodatočné otázky	Navrhnutý rozširujúci materiál
Odporúčania pre budúcnosť	Máte nejaké návrhy zmien v oblasti, v ktorej pracujete?	Čo by ste odporučili týraným ženám?	

1. špecifikácia výskumného súboru, teoretické a praktické vymedzenie problémov výskumu (marec 2013);
2. ukotvenie súčasného stavu skúmanej problematiky (apríl–máj 2013);
3. zváženie možných výskumných stratégií a zdôvodnenie navrhovaného výskumného plánu (jún 2013);
4. opis výskumného postupu – t.j. výber prostredia, zdrojov údajov a vzorky (september 2013);
5. postupy zberu údajov (september–december 2013);
6. stratégia prezentácie zistení (január 2014).

Etické aspekty výskumu

Etické otázky v spoločenskovednom výskume hrajú veľmi dôležitú úlohu. Nevyhnutné preto ešte pred začatím realizácie samotného výskumu bolo určiť dôležité zásady etického jednanie výskumníka voči participantom. Jednou z najdôležitejších zásad bolo informovať participantov o zámeroch, cieľoch, význame samotného výskumu. Iba niektorí ľudia sú ochotní poskytnúť podrobnosti zo svojho súkromia s vedomím, že budú zverejnené. Preto bolo zachovanie súkromia dôležitou požiadavkou výskumu. Ako uvádza Hendl (2005, s. 155): „Anonymita nie je vždy dokonalým riešením, pretože napríklad miesto výskumu je možné odhaliť zo súvislostí. Aby kvalitatívny výskum priniesol požadované výsledky, vyžaduje často dlhší pobyt v teréne.“ V našom prípade nemohla byť táto podmienka vo výskume splnená, keďže bol realizovaný v kanceláriách participantov počas pracovnej doby, kde

nie je možný dlhší pobyt. Bol vopred stanovený časový interval, počas ktorého musel byť rozhovor s jednotlivými participantmi zrealizovaný (október–december 2013). Môžeme teda konštatovať, že výskum bol v tomto smere časovo obmedzený, čo sa mohlo odzrkadliť jednak pri zbere dátového materiálu, ako aj pri analýze získaného materiálu (mali sme menej času na vytvorenie podpornej atmosféry pred realizovaním rozhovorov s participantmi, pre vytvorenie si dôvernejšieho vzťahu).

Azda najdôležitejšou etickou zásadou v našom výskume bolo dodržiavanie zásady dobrovoľnosti účasti participantov vo výskume. Ani v jednom prípade sa nám nestalo, že by sa participant rozhodol rozhovor ukončiť.

Ako sme už spomínali, pri realizovaní výskumu bolo nevyhnutné uviesť si rolu, ktorú budeme zohrávať vo vzťahu k participantom. Výskumník preto vstupoval do terénu predovšetkým ako človek, ktorý sa chce niečo o metódach, postupoch práce konkrétnych participantov dozvedieť, ktorý nebude hodnotiť ich jednanie, správanie, skutky. V tomto smere by bolo nevyhnutné udržiavať neutrálny postoj voči participantom, voči tomu, o čom hovoria, ako hovoria a pod. K udržaniu tohto postoja nám bol nápomocný najmä etický kódex sociálneho pracovníka, ktorým sa vzhľadom k profilácii (sociálne služby a poradenstvo) výskumník riadil.

VÝSLEDKY A DISKUSIA

Ako sme spomínali v texte vyššie, autor vychádza pri konštruovaní metodologickej časti práce z realizovaného výskumu svojho dizertačného projektu

z roku 2010. Pri tvorbe epistemologickej roviny tejto práce využívame „schému analytického príbehu týraných žien“, ktorá popisuje priebeh a dopad násilia páchaného na ženách. Konkrétne išlo o časť schémy pod názvom „stratégie spracovania násilia“, kde sa týrané ženy vyjadrovali najmä k témam sociálnych vzťahov a sociálnej podpore mimo partnerského vzťahu.

Táto téma bola charakterizovaná dvoma základnými kategóriami, a to pomocou formálnou a neformálnou. Pod formálnou pomocou sa rozumie pomoc zo strany odborníkov, pod neformálnou predovšetkým pomoc zo strany príbuzných a priateľov.

Formálnu pomoc vnímali participantky výskumnej vzorky najmä ako pomoc zo strany polície. Jedna týraná žena vyhľadala pomoc sociálneho pracovníka a bola umiestnená v krízovom centre a jedna vyhľadala spolu s manželom sexuológa. Okrem týchto dvoch prípadov však musíme konštatovať, že ak naša výskumná vzorka týraných žien hovorila o formálnej, t.j. odbornej pomoci, tak výhradne len o zásahoch polície. Uvádzame konkrétne príklady z výskumu z roku 2010:

„Keď ma zbil a zavolala som políciu, zobrali ho síce na stanicu, počkali, pokým vytriezvie a pustili ho domov... Niekedy ho dokonca pustili niekoľko kilometrov od policajnej stanice pešo domov, aby vytriezvel“ (AH, 53 rokov).

„Keď som zavolala políciu, tí mu dohovárali, že či sa nehanbí, čo to robí, že len hanbu v dedine“ (AĎ, 47 rokov).

„... a keď som ho udala a policajti prišli ku nám domov, vynadali, či ho oni majú ísť hľadať, keď on nie je doma“ (EK, 47 rokov).

„Raz som zavolala políciu, tá však neprišla, preto som už ich nikdy nezavolala“ (HV, 35 rokov).

„Keď som ohlásila políciu v mnohých prípadoch sme spísali zápisnicu, ...manžel bol na rôznych pohovoroch avšak nikdy ma neprestal biť. ...Polícia dokonca po mojom odsúdení tvrdila, že neexistuje žiadna lekárska správa, že som bola týraná“ (JG, 48 rokov).

„... keď som oznámila polícii, že ma veľmi surovo týra, tvrdili, že je to len manželská hádka a mám dať manželovi druhú šancu, vraj sa zmení. Niekedy ho zobrali na záchytku, a keď vytriezvel poslali ho domov. ... Skôr ľutovali jeho ako mňa“ (MK, 40 rokov).

Výpovede týraných žien o poskytnutí pomoci zo strany polície hovoria za všetko. Ženy, ktoré zažívajú, resp. zažili násilie zo strany svojho partnera, ešte stále hovoria o neochotných a odmietavých postojoch a reakciách polície. Najčastejšie sa sťažujú na to, že polícia násilný incident nebrala vážne, že ho vnímala ako „súkromnú záležitosť“ a nezasiahla až dovtedy, kým „sa nestalo niečo vážnejšie“ (Rác, 2010a).

Rozhodli sme sa preto tento názor týraných žien o poskytnutí odbornej pomoci konfrontovať s názorom odborníkov z radov pomáhajúcich profesií v meste Nitra. Ponúkame interpretáciu rozhovorov z policajtmí, sociálnymi pracovníkmi a psychológmi o procese poskytovania odbornej pomoci ženám – osobám ohrozeným násilím v partnerskom vzťahu. Prvým krokom, ktorým sme začali s analýzou získaných empirických dát, bolo označovanie javov a rozvíjanie vlastností a dimenzií prostredníctvom metódy tzv. *vyloženia kariet*. V rozhovoroch sme identifikovali 61 kódov. Po následnej generalizácii sa z niektorých stali kategórie, resp. zoskupením niekoľkých kategórií sa vytvorili témy. Uvádzame ich nasledovne:

Priebeh procesu poskytovania odbornej pomoci

A: štandardný postup práce

B: spolupráca

C: nadštandardný postup

D: bariéry v poskytovaní pomoci

Dopad procesu poskytovania pomoci

E: bagatelizácia problému

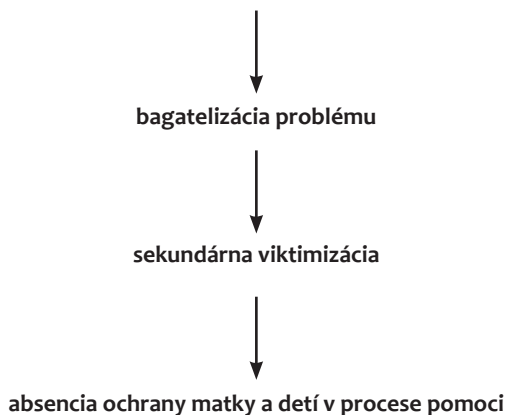
F: sekundárna viktimizácia

G: absencia ochrany matky a detí v procese pomoci

Na základe identifikácie jednotlivých tém ponúkame vzorec poskytovania pomoci ženám – osobám ohrozeným násilím v partnerských vzťahoch v meste Nitra, v zmysle stanoveného hlavného cieľa a parciálnych cieľov výskumu, ako aj deskriptívnych výskumných problémov v jednotlivých bodoch:

- 1) štandardný postup práce odborníkov;
- 2) spolupráca (kooperácia polície s úradom práce sociálnych vecí a rodiny v Nitre, spolupráca so sociálnou kurátorkou, kooperácia psychológov so sociálnym pracovníkom v nemocnici);
- 3) nadštandardný postup (rozdeľovanie kompetencií na obvodnom oddelení policajného zboru, eliminácia práce policajtov s nízkou praxou v teréne, ľudský prístup a špecifický metodický postup zo strany sociálnych pracovníkov);

- 4) *bariéry* v poskytovaní odbornej pomoci (komunikačná bariéra, nadmerné zaťaženie prácou, nedôvera obetí v poskytnutú pomoc, neinformovanosť o násilí z strany odborníkov, absencia prelínania kompetencií, absencia prevencie, praxe, absencia školenia sociálnych pracovníkov).



Po predstavení vzorca poskytovania pomoci ženám – osobám ohrozených násilím v partnerských vzťahoch, uvádzame pomocné kategórie do vzťahu k centrálnej kategórii a následne kategórie vzťahujeme na dimenzionálnej úrovni.

Štandardný postup

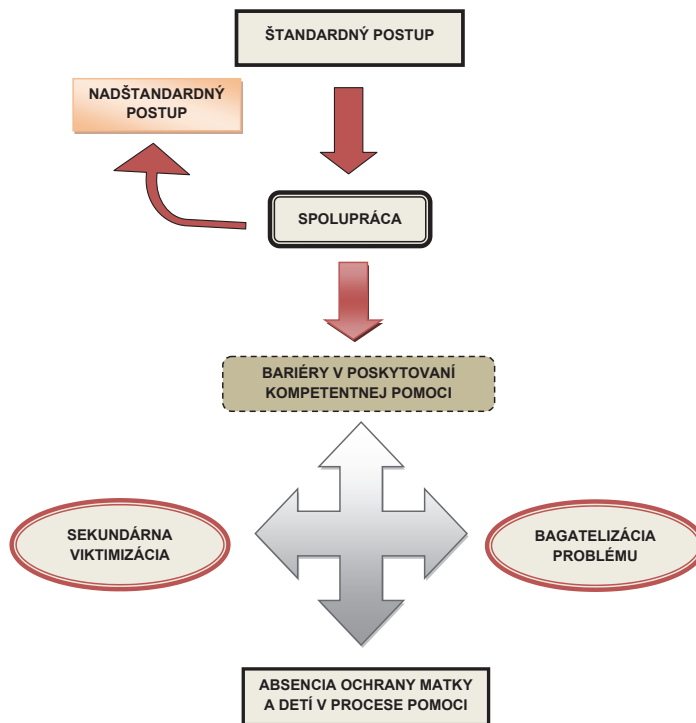
Pri interpretácii tejto kategórie sa jednotliví účastníci vyjadrovali k postupom, ktoré realizujú v prípadoch, ak je cieľovou skupinou žena ohrozená násilím. Z transkriptov rozhovorov s policajtmí vyplýva, že sa riadia najmä trestným zákonom č. 300/2005 Z. z., resp. zákonom o policajnom zbroje č. 171/1993 Z. z. Štandardný postup spočíva predovšetkým vo vypočutí oznamovateľa, kde policajti na základe týchto skutočností určí, či ide o priestupok, resp. trestný čin. Na základe tejto skutočnosti začne vo veci konať. Ak kvalifikovane rozhodne, že daný skutok je trestným činom, na každej stanici obvodného oddelenia policajného zboru sú policajti, ktorí daný čin dokumentujú a následne objasňujú. Vo väčšine prípadov predvolávajú svedkov daného činu na vypočúvanie. Spisovú dokumentáciu poprípade odovzdávajú vyšetrovateľovi, ktorý rozhoduje na základe dôkazného materiálu, či ide o trestný čin, alebo nie. Stávajú sa aj situácie, kedy je priamo na miesto činu privolaný vyšetrovateľ, a to najmä vtedy, ak je zjavné, že ide o trestný čin týrania blízkej a zverenej osoby, kedy si priamo na mieste prevezme vec a vyšetruje ju sám. Z tran-

skriptov rozhovorov zo sociálnymi pracovníkmi vyplynulo, že veľmi častým postupom po aktívnom vypočutí osoby ohrozenej násilím, ju následne delegujú inému odborníkovi, ktorý sa špecializuje na takýto typ klientely, alebo sa zabezpečí kontakt s organizáciou, ktorá poskytuje pomoc obetiam násilia. Sociálna pracovníčka pracujúca priamo v zariadení pre obe domáceho násilia realizuje „bežné“, zo strany klientiek dobrovoľné rozhovory, kde využíva predovšetkým metódu ventilácie, kedy sa „spovedajú“ z problémov, ktoré zažívali s partnerom. Predstavuje akýsi spojovník medzi klientkami a ostatnými pracovníčkami centra.

Spolupráca

Z rozhovorov realizovaných z vybranými zástupcami pomáhajúcich prvého kontaktu vyplýva, že v prípade spolupráce je v dostatočnej miere zabezpečený najmä kontakt sociálnej kurátorky s políciou, ktorá policajtov veľmi často sprevádza pri terénnych návštevách tzv. dysfunkčných rodín, kde je vysoký predpoklad výskytu násilia, ktoré pácha partner, manžel na partnerke, resp. manželke. Za pomerne nekvalitný, nedostatočný profesionálny kontakt považujú účastníci výmenu informácií – potrebných pre potreby odbornej pomoci ženám ohrozených násilím – medzi obvodnými lekármi a vyšetrovateľmi, podobné je to aj s psychológmi a policajtmí. Oba tieto „vzťahy“ môžeme charakterizovať ako nefunkčné. Najčastejším interpretovaným dôvodom istého vzájomného nesúladu je neochota spolupracovať, ne odbornosť, resp. nekompetentný zásah, konkrétne polície. Tento zásah ilustrujeme transkriptom z rozhovoru so psychologičkou: „... takže keď prišla podať správu o tom, čo sa doma deje, a prišla vzniesť trestné oznámenie, tak sa jej policajti smiali, že ako to chce dokázať, že je to proste nezmysel. Tvrdili, že sa s manželom len trochu pohádali... pričom ona mi veľmi detailne popisovala sedem fyzických útokov počas obdobia trvania manželstva, takže tým pádom sa aj u nich prehlbuje nedôvera voči celej spoločnosti, najmä tým, kto by im mohol poskytnúť pomoc... Myslím si, že v tomto prípade musí mať tá osobnosť policajta nejaký problém, keď za vami príde týraná žena, povie vám o tom, že je týraná, a vy sa jej za to začnete smiať... už aj keby nebol odborník a už len na ulici by mu to niekto povedal, tak sa nezačne z toho smiať... prinajmenšom ho začnem počúvať, nebudem to bagatelizovať, že bóoože my tu máme takýchto prípadov veľa... ako toto chcete dokázať? Možno ste si vymenili len názory, a už je z toho hneď týranie?“ (LŠ, 2013).

Vzorec poskytovania pomoci ženám – osobám ohrozeným násilím v partnerských vzťahoch zo strany odborníkov prvého kontaktu v meste Nitra



Nadštandardný postup

Interpretácia participantov v tejto oblasti bola diferenciálna. Policajti za nadštandard považovali v prípade pomoci obetiam násilia rozdeľovanie kompetencií na jednotlivých oddeleniach policajného zboru. To znamená, že do terénu by sa nemali dostávať dvaja policajti, ktorí by mali mať menšiu ako dva roky. Snažia sa preto vysielat' aj na oznámenie ohľadom domáceho násilia vždy najmenej jedného policajta, ktorý má vyššiu prax, často viac ako dva roky. Pri rozhovoroch sme sa so situáciou, kedy by policajti napríklad odovzdávali základné informácie ženám ohrozeným násilím prostredníctvom letáku, vizitky o organizáciách, ktoré poskytujú pomoc obetiam násilia, nestretli. Sociálni pracovníci a psychológovia považujú za nadštandard ľudský prístup ku klientom, aktívny špeciálny prístup spočívajúci predovšetkým v porozumení situácie a ďalšej novej odbornej pomoci, resp. distribúciu k odborníkovi. Sociálna kurátorka, ktorá najčastejšie vykonáva svoju profesiu priamo v teréne, považuje za nadštandard odvahu navštevovať rodiny s prítomnosťou násilia, kde je vysoký predpoklad ohrozenia jej vlastnej osoby. Ponúkame transkript z rozhovoru: „... niekedy, sa musím priznať, som mala aj

stiahnutý žalúdok a mali ho aj policajti, keď sme sa stretli s tyranom, ktorý napádal ženu, slovné mňa a policajtov. Ale viete, zase je to ľudoch, ja s mojimi skúsenosťami sa fakt ničoho nebojím, aj keď mám možno obavy, ako to dopadne, vždy to riešim, idem do toho, aj keď by ma to mohlo napríklad ohroziť na živote. Je to práca, ktorú chcem vykonávať profesionálne a dobre, a preto robím všetko tak, ako sa má“ (TK, 2013).

Bariéry v poskytovaní kompetentnej pomoci

Všetci desiaty účastníci sa v prepisoch rozhovorov vyjadrili, že sa často stretávajú s bariérami, ktoré ich sprevádzajú pri poskytnutí odbornej pomoci obetiam násilia. Frekventovanou bariérou bola najmä *komunikačná bariéra*, o ktorej sme sa vyššie v texte už zmienili. Za významný limit považujú najmä sociálni pracovníci a psychológovia *absenciu prevencie* pre týmto nežiaducim javom, *absenciu praxe* mnohých odborníkov, ktorí priamo v teréne s osobami ohrozenými násilím pracujú. V neskúsenosti týchto odborníkov sa rovnako premietajú ich *neinformovanosť* o danom fenoméne, *absencia školenia*, ktoré by im poskytlo dostatok informácií pre riešenie násilia páchaného na ženách. Nezisko-

vá organizácia pôsobiaca na Slovensku s názvom Esfem v roku 2007 vydala tzv. *Manuál pre pomáhajúce profesie*, kde konštatuje, že sociálni pracovníci, psychológovia, sociálni poradcovia ešte stále nerozpoznávajú násilie z dôvodov, akými sú obava z práce so silnými emóciami druhých, obava stretnutia sa s páchatelom násilia, podozrenie z klamaní osoby ohrozenej násilím, nevedomosť, ako sa na násilie pýtať, a ďalšie.

Za nemenej významnú bariéru v poskytovaní pomoci násilia považujeme nedôveru osôb ohrozených násilím v poskytovanú pomoc. Tá je vo veľkej miere spôsobovaná neprofesionálnym zásahom najmä polície.

Bagatelizácia problému a sekundárna viktimizácia

Všetky tieto bariéry, o ktorých sme písali vyššie v texte, v konečnom dôsledku nepomáhajú ani polícii v objasňovaní trestných činov spojených s násilím na ženách v partnerskom vzťahu, ale čo je dôležitejšie, nepomáhajú ani samotným ženám, ktoré násilie zažívajú zo strany svojich partnerov na dennom poriadku. Tento samotný proces poskytnutia nekompetentnej pomoci, resp. neposkytnutia pomoci, vedie jednak k **sekundárnej viktimizácii** u obetí, ktoré pomoc polície vyhľadajú, resp. k **bagatelizovaniu problému** násilia u obetí, ktoré sa len rozhodujú, uvažujú, či pomoc polície vyhľadajú, alebo nie. Ak chceme skutočne účinne zasahovať do procesu násilia, je dôležité si uvedomiť, že reálne nebezpečenstvo najmä rodových stereotypov spočíva v ich pôsobení, i keď v rôznej miere, na nás všetkých. Výsledkom stereotypnej socializácie je pretrvávanie mýtov v súvislosti s násilím, jeho bagatelizovanie až akceptovanie nielen širokou verejnosťou, ale aj jednotlivými odborníkmi/čkami, ktorí/é sú priamo alebo nepriamo zapojení/é do poradenských procesov (napr. psychológovia, psychologičky), pracovníkmi spoločenských inštitúcií, ktoré by mali byť primárne zodpovedné za zastavenie násilia a ochranu obetí (napr. polícia, súdnictvo, sociálne služby), čím dochádza k poškodeniu zneužívaných žien nielen na individuálnej úrovni, ale aj na úrovni spoločenskej (hovoríme o tzv. druhej viktimizácii obete). Ako poznamenáva Cheryl Bernarf, riaditeľka rakúskeho Politického ústavu Ludwiga Boltzmana: „V rodine sa násilie na ženách pácha preto, lebo páchatelia cítia – a okolie ich v tom podporuje, že ide o prijateľný prejav mužského práva, legitímny a vhodný spôsob na uvoľnenie vlastného napätia v stave stresu, na sankcionovanie správania žien..., alebo len na vychutnanie pocitu nadvlády“ (Heise et al., 1998, s. 26). Dopad tohto

„podporného efektu“ na myslenie násilníckeho muža sa ukazuje viac ako závažný. Ak ho nikto neberie na zodpovednosť za násilné činy, respektíve ak mu nikto nedá najavo, že jeho správanie je neospravedliteľné a že skutočne nie je v poriadku to, čo robí, je to pre neho opätovným signálom, že sa správa „normálne“ a v takom prípade nemá prečo prestávať s násilím. Viaceré výskumy navyše potvrdili, že jediné, čo odrádza bývalých páchatelov od násilia, je skutočnosť, že boli za svoje správanie potrestaní (napr. udelenie väzby) alebo iným spôsobom spoločensky sankcionovaní. Pretrvávajúce stereotypné myslenie však spôsobuje, že ešte stále sme ochotní tolerovať takéto usporiadanie vzťahov v rodinách a považovať ich za niečo normálne, respektíve ak aj s nimi nesúhlasíme, nie sme ochotní nejakým spôsobom zasiahnuť do procesu násilia, pretože považujeme rodinu za súkromnú „svätyňu“. Ak chceme naozaj účinne pomôcť zneužívaným ženám, musíme zo svojho myslenia vyčarknuť postoj zosobnený vo vete „do toho sa nemiešajme, to je rodinná záležitosť“. Žena žijúca v násilnom vzťahu nevyhnutne potrebuje pomoc „zvonka“, a ak sa jej dostáva iba v podobe dobre mienených rád: „aby to vydržala“, žena ostáva v takomto vzťahu a „bludný kruh násilia“ pokračuje, čo znamená napomáhame procesu sekundárnej viktimizácie.

Absencia ochrany matky a detí v procese pomoci

Ide o poslednú identifikovanú kategóriu, v ktorej sa odborníci zhodli, že práve vplyvom sekundárnej viktimizácie, ktorú v niektorých prípadoch spôsobujú oni sami, vplyvom bagatelizácie tohto fenoménu, sa obeť dostáva opätovne do začarovaného kruhu, z ktorého niet úniku. Pre ilustráciu poskytujeme transkript rozhovoru so psychologičkou: „Čo sa nám podarí za dve, tri sedenia nejakými stabilizačnými technikami dať dokopy, tak raz za mesiac sa nám to tam celé zrúti, keďže je ona priamo konfrontovaná s vecami, lebo je to proste tak nariadené, ona sa musí prispôbiť... čiže z môjho pohľadu je to taká ťažká malá práca zo dňa na deň, takými malými krôčikmi a niekedy nám to ten systém celé tak nabúra a naozaj taká primárna ochrana matky a dieťaťa, ako keby chýbala v tom legislatívnom systéme... ochrana matky a dieťaťa je sekundárna, absolútne sa nerieši. On môže urobiť čokoľvek, je pánom tvorstva...“ (LŠ, 2013).

Výsledky nášho výskumu jednoznačne poukazujú na viacero bariér, ktoré jednak vedú k neodbornej, neprofesionálnej pomoci, ktorú pomáhajú-

ci prvého kontaktu poskytujú obetiam násilia, resp. takúto pomoc poskytujú nekompetentní profesionáli, ktorí sekundárne viktimizujú obeť násilia. Považujeme za nevyhnutné konštatovať, že našim cieľom nie je znehodnotiť metódy a postupy práce participantov, ale skôr hľadať možnosti lepšej spolupráce ako skvalitniť samotný proces pomoci, aby sa v konečnom dôsledku zabezpečila ochrana matky a dieťaťa v prípade, že vyhľadajú pomoc odborníka. Na našom výskume participovalo desať odborníkov z radov pomáhajúcich profesií. Pracovali sme jednak so sociálnymi pracovníkmi a psychológmi ako aj s policajtmí, ktorí majú osobnú skúsenosť s týranými ženami v rámci výkonu svojej profesie. Základným kritériom výberu výskumnej vzorky boli okrem pracovnej skúsenosti s týranou ženou aj dĺžka praxe a prostredie, v ktorom výkon profesie realizujú. Metódami zberu empirických dát bolo pološtruktúrované interview zamerané na odhalenie čiastkových aspektov skúmaných problémov. Ako sme uviedli vyššie v texte, stretli sme sa s mnohými bariérami, ktoré nás limitovali v realizovaní výskumu, a dôsledky, ktoré sa môžu odzrkadliť vo validite a reliabilite samotného výskumu. V súlade s hlavným cieľom práce sme stanovili parciálne ciele výskumu, ktoré sa zameriavali najmä na spoluprácu pomáhajúcich prvého kontaktu s inými inštitúciami, ktoré poskytujú pomoc obetiam násilia v partnerskom vzťahu. Zaujímalo nás, či týraným ženám vedia poskytnúť informáciu o možnej ďalšej odbornej pomoci v prípade, že ju nie sú schopní poskytnúť sami. S týmto však súvisí samotná úroveň informovanosti participantov výskumu o možnostiach pomoci obetiam násilia. Výsledky výskumu v tejto oblasti v prípade polície jednoznačne ukazujú na nedostatky v informovanosti ako aj v schopnosti spolupracovať. Transkript z rozhovoru s jedným z participantov je nasledovný: „Ja som pevne presvedčený, že by obrovsky pomohlo, hovorím to aj na základe skúseností od roku 2006, odkedy robím v občianskom združení pomoc obetiam násilia a zároveň pracujem ako preventista mestskej polície, čiže dostávam sa do kontaktu aj takýmto spôsobom k obetiam, pomohlo by teda masívne, rýchle, krátke, intenzívne preškolenie čo najväčšieho počtu policajtov, ktorí zasahujú priamo vo výkone a naozaj si myslím, že by nijakým spôsobom, keby sa to urobilo rozumne, priebežne, nie samozrejme všetci policajti sa niekam nahrnú, rýchlo by sa dovedli v tejto jedinej oblasti. Nemusia sa vytvoriť špecialisti, lebo on nemusí byť vždy v službe, na každom prípade, nemôže byť každý deň v robote, ale ide o to, aby každý policajt vedel, čo má,

čo môže urobiť, čo určite nesmie urobiť v takýchto prípadoch, aby dostal naozaj taký krátky manuál do hlavy“ (MD, 2013).

Ako však uvádza participant v rozhovore ďalej, polícia dovedenie v tejto oblasti nepovažuje za nevyhnutné a spolupráca s odborníkom poskytujúcim pomoc obetiam násilia je tak na „bode mrazu“:

„Policajtov štátnych je zhruba 20 000, ale zase na druhej strane, koľko ich je vo výkone? Tak si myslím, že postupne, dokonca si myslím, že by som to vedel ja s niekým pripraviť, išlo by o penzum informácií, čo by každý jeden policajt mal vedieť o domácom násilí. To sú základné veci, ktoré si nájdete na internete, kebyže chcete. Toto školenie však systematicky odmietajú z týchto dôvodov:

- Museli by stiahnuť ľudí z výkonu... ale dalo by sa to... argumentujú, kto by bol v uliciach, keby boli všetci na školení?
- Kto by to zaplatil? – toľko peňazí ide krížom-krážom... podpriemerne zaplatiť nejakého lektora, ktorý by toto možno za tri hodiny povedal, nie je problém podľa mňa...
- Ale veď všetci nechodia na týračky? Veď to je „boba“ do toho investovať.
- My vieme, čo máme robiť – nám nikto nebude hovoriť, čo máme robiť a my to robíme.
- Nedehonestujte policajný zbor.“

V správe o násilí páchanom na ženách za rok 2011 (Holubová, 2012b) sa uvádzajú informácie týkajúce sa školení v oblasti násilia páchaného na ženách, resp. domáceho násilia, realizované rôznymi inštitúciami v rámci Policajného zboru SR nasledovne:

- Vzdelávanie príslušníkov Policajného zboru (ďalej len „PZ“) sa realizuje vo vzdelávacej sústave PZ na Strednej odbornej škole (ďalej len „SOŠ“) PZ Bratislava, SOŠ PZ Pezinok, SOŠ PZ Košice a Akadémii PZ v Bratislave.
- Na SOŠ PZ Bratislava vyštudovalo v priebehu roka 2011 spolu 829 príslušníkov PZ (z toho 81 žien a 748 mužov).
- V rámci vyučovacieho predmetu Právo a vyučovacieho predmetu Etika a psychológia policajnej práce so zameraním na problematiku domáceho násilia a násilia páchaného na ženách bolo odprednášaných spolu 40 vyučovacích hodín za štúdium.
- Na SOŠ PZ Pezinok vyštudovalo v priebehu roka 2011 spolu 335 príslušníkov PZ (z toho 28 žien a 307 mužov). V rámci vyučovacieho predmetu Etika a psychológia policajnej práce so zameraním na problematiku domáceho násilia a násilia páchaného na ženách bolo v špecializácii vše-

obecná príprava odprednášaných 14 vyučovacích hodín za štúdium.

- Na SOŠ PZ Košice vyštudovalo v priebehu roka 2011 spolu 341 príslušníkov PZ (z toho 49 žien a 292 mužov). V rámci vyučovacieho predmetu Etika a psychológia policajnej práce so zameraním na problematiku domáceho násillia a násillia páchaného na ženách bolo v špecializácii všeobecnej prípravy odprednášaných 20 vyučovacích hodín za štúdium a v špecializácii hraničná a cudzinecká polícia bolo odprednášaných 20 vyučovacích hodín za štúdium.

Školenia príslušníkov PZ vykonávajú aj odborné útvary Prezídia PZ. Odbor poriadkovej polície Prezídia Policajného zboru uvádza nasledovné:

- Policajný zbor v roku 2011 v spolupráci s občianskym združením Centrum Nádej spolupracoval na projekte implementácie metódy „SARA DN“ ako pomocnej diagnostickej metódy na identifikáciu domáceho násillia pre príslušníkov Policajného zboru (ďalej len „policajti“), ktorá slúži na identifikáciu domáceho násillia pri služobných zákrokoch.
- Spolupráca v roku 2011 prebiehala v rámci štyroch školení, ktoré trvali v rozmedzí cca 6 hodín, čiže celkovo 24 hodín, kde policajtov školili odborníci na problematiku domáceho násillia a projektu „SARA DN“ z občianskeho združenia Centrum Nádej.
- Uvedených školení sa za PZ celkovo zúčastnilo 164 policajtov, z toho bolo 140 mužov a 24 žien.
- Školiace a vzdelávacie aktivity v oblasti násillia páchaného na ženách a domáceho násillia v pôsobnosti úradu kriminálnej polície Prezídia Policajného zboru neboli v roku 2011 realizované.

Ako je možné identifikovať v správe o násillí páchanom na ženách za rok 2011, vzdelávanie príslušníkov PZ v oblasti domáceho násillia sa realizuje výlučne vo vzdelávacej sústave PZ, resp. PZ spolupracoval na projekte „SARA DN“, na ktorom sa zúčastnilo 164 policajtov. Avšak vzhľadom na počet vyšetrovateľov/liek a počet poverených príslušníkov, ktorí majú v kompetencii viesť skrátené vyšetrovanie (v roku 2010 ich bolo 1 134) je tento počet vyškolovaných policajtov v oblasti domáceho násillia stále nedostatočný. V roku 2012 bolo napríklad realizované šetrenie medzi 157 policajtmi v Českej republike, ktorí dokončovali základnú odbornú prípravu. Väčšina z nich sa chystala slúžiť v poriadkovej polícii. Cieľom šetrenia bolo zistiť, nakoľko sa sami policajti cítia pripravení na riešenie domá-

ceho násillia. V 74 % sa domnievali, že síce získali potrebné teoretické znalosti, ale v 47 % sa necítili pripravení riešiť tieto situácie v praxi. Výcvik a pripravenosť policajtov tak v Českej republike zostáva otvoreným problémom (Cimrmanová, 2013, s. 136). Podľa minimálnych štandardov pre podporné služby pre ženy zažívajúce násillie, ktoré vydala Rada Európy v roku 2008 (ide o štandardy vzťahujúce sa na všetky nevyhnutné podporné služby a ich zložky, stanovujúce základné princípy, kapacitnú úroveň jednotlivých služieb ako aj kvalitatívne parametre na poskytovanie jednotlivých špecifických služieb pre ženy a ich deti. Bližšie: Kelly, Dubois, 2008), by mal byť jeden policajt/ka špeciálne vyškolený pre obeť domáceho násillia a jedna/en pre obeť sexuálneho násillia na každom policajnom oddelení. Vzdelanie policajtov v tejto oblasti je stále nedostatkom a ukázalo sa to aj v našom realizovanom výskume – bariérou poskytovania odbornej kompetentnej pomoci.

Vzdelávanie policajtov nie je však jedinou bariérou v poskytovaní odbornej kompetentnej pomoci. V nami realizovanom výskume policajti považovali za prekážku poskytnutia dostatočnej pomoci ich *prepracovanosť a nadmerné zaťaženie prácou*. Holubová (2012b, s. 31) ponúka prehľad o nápade trestných vecí za rok 2011, kde v Nitrianskom kraji bol celkový počet nápadov trestných vecí 8 926, čo v prípade poverených príslušníkov policajného zboru je 9,37 nápadov trestných vecí za rok.

Kritériá kvality kvalitatívneho výskumu

Pri hodnotení kvality výskumného projektu nemožno opomenúť jednu z jeho základných kritérií, a to validitu, t.j. platnosť (pravdivosť) výskumu. Medzi základné kritériá patria (Hendl, 2005, s. 339–340):

1. **Dôveryhodnosť** (credibility) – základným cieľom je dokázať, že predmet skúmania bol presne identifikovaný a popísaný. Uvádzajú niekoľko kritérií, ktorých zohľadnenie môže zvýšiť dôveryhodnosť štúdie:
 - a) *Dostatočné trvanie štúdie* – toto kritérium sme v našom výskume uplatniť nemohli, keďže bol realizovaný v kanceláriách participantov, kde sme mali presne určený čas, počas ktorého musel byť výskum zrealizovaný. Teda už pred vstupom do terénu nám bol určený limit, v ktorom sa výskum bude realizovať.
 - b) *Konzultácie* – pred a počas realizácie výskumu sme absolvovali konzultácie s odborníkmi z oblasti násillia páchaného na ženách s cieľom odhalenia nedostatkov vo výskume.

Niekoľkokrát sme menili výskumné problémy, cieľ práce, názov práce, až pokým sme neprišli k súčasnej podobe výskumného projektu.

- c) *Triangulácia* – k evidencii teórie sme použili viac metód zberu dát. Vo výskume sme použili ako výskumnú metódu participačné pozorovanie a pološtruktúrované interview obsahujúce anamnézu predchádzajúcu interview, kde sme jednotlivé otázky kladené participantom rozdelili do štyroch blokov: informovanosť o problematike násilia; profesionálna kompetencia vs. vlastné aktivity; spolupráca s inými inštitúciami; návrhy riešenia problematiky násilia páchaného na ženách.
2. **Prenositel'nosť** (transferability) – prenositeľnosťou sa myslí možnosť využiť závery z daného prípadu pre iný prípad, ktorý sa mu podobá. Teda kedy a za akých okolností môžu byť závery platné pre iné skupiny v iných prostrediach? Najdôležitejšou technikou v tomto prípade bolo zdokumentovanie celého výskumného procesu, „obhájenie“ zvoleného prístupu, charakteristika nami zvolených metód. Pri zbere empirických dát sa voľba kvalitatívnych metód osvedčila ako funkčná vo vzťahu k výskumným otázkam a cieľom. V tomto type prostredia bolo nevyhnutné pružne reagovať na vzniknuté situácie, veľmi citlivo vnímať prostredie, v ktorom sme sa nachádzali, a preto sme si zvolili skôr kvalitatívny prístup ako kvantitatívny, pri ktorom, ak by sme si zvolili napríklad pevne stanovenú metódu ako je dotazník, dovolíme si tvrdiť, že by sme nezískali taký plastický obraz informácií.
3. **Hodnovernosť** (dependability) – niektorí autori ju stotožňujú s kritériom reliability (spoľahlivosť) v kvantitatívnom výskume. Švaříček a Šedřová (2007, s. 39) považujú za reliabilné také meranie, ktoré nám pri opakovanom meraní dáva zhodné výsledky, pokiaľ sa študovaný jav nezmenil. Základnými technikami k zaisteniu spoľahlivosti sú okrem kritéria správnosti aj *konzistencia otázok rozhovoru* (kedy sme kládli rovnaké otázky participantom výskumného súboru len v inom poradí) a tzv. *opätovné kódovanie* – t.j. po ukončení kódovania sme sa vrátili na začiatok už okódovaného textu a kodovali sme ho opätovne.
4. **Potvrdivosť** (confirmability) – je analógiou objektivity, ale nemá sa na mysli objektivita bádateľa, ale samotnej štúdie. Je nutné skontrolovať, či práca obsahuje dost' informácií, aby bolo možné posúdiť nielen adekvátnosť vlastného procesu skúmania, ale i získané poznatky. Do po-

sudzovania spoľahlivosti a potvrditeľnosti sa zaraďujú nasledovné oblasti, uvádzame niektoré:

- hrubé dáta, ich zber a zobrazenie – v tomto prípade sme zachovali presnú štruktúru zberu dát, t.j. uvádzame niektoré výpisky z rozhovorov uskutočnených pološtruktúrovaným interview s participantmi výskumného súboru;
- redukcia dát a výsledky syntézy – pri analyzovaní získaného empirického materiálu sme sa riadili krokmi analýzy rozhovoru s návodom ako ich uvádza Hendl (1999).

Limity realizovaného výskumu

Na tomto mieste považujeme za nevyhnutné vyjadriť sa ku *generalizácii* nami získaných výsledkov z realizovaného výskumu. Ako sme uviedli vyššie v texte, z dôvodu nesúhlasného stanoviska k našej žiadosti riaditeľom Krajskej polície v Nitre sme nemali možnosť pracovať s viacerými policajtmi. Súčasný riaditeľ nemenovaného obvodného oddelenia bol ochotný spolupracovať len v prípade, ak nebude nomenované pracovisko, kde pracuje, nebude nahrávaný rozhovor a ak nebudú do výskumu zakomponovaní aj jeho kolegovia. Ostatní traja policajti spolupracovali najmä z dôvodu „poznania sa“ s výskumnou vzorkou sociálnych pracovníkov. Pracovali sme preto len so štyrmi policajtmi, ktorí boli ochotní participovať na výskume. V prípade pomáhajúcich profesií sme sa rozhodli výskumnú vzorku „vyskladať“ so sociálnych pracovníkov a psychológov, nakoľko sme predpokladali, že ich klientelu tvoria týrané ženy. Nie všetci sociálni pracovníci a psychológovia v Nitre pracujú s obeťami násilia. Bolo nevyhnutné preto osloviť tých, o ktorých máme vedomosť, resp. sme získali vedomosť konzultáciami s odborníkmi, že sa v práci stretávajú aj s touto klientelou. Významným kritériom výberu vzorky bola nielen ich *skúsenosť* s prácou s týranými ženami, ale aj *prostredie*, v ktorom odborníci pracujú. Zo základného súboru sme kombinovaným výberom výskumnej vzorky, t.j. zvolili dostupný výber, ktorý má výskumník v rámci svojich možností (dostupnosť prostredia, čas, financie) k dispozícii, a tzv. *nabal'ovací (snowball sampling) výber*, participovali s desiatimi odborníkmi prvého kontaktu. Samozrejme, čím viac rozhovorov by sme analyzovali, tým by sme zhromaždili viac dát, našli viac odchýlok a tým dosiahli aj vyššej hutnosti empirických dát. Aj napriek tomu si však dovolíme konštatovať, že naša výskumná vzorka môže byť považovaná za reprezentatívnu vzhľadom ku skúmanému prostrediu.

ZÁVER

Primárnym cieľom tohto príspevku bolo interpretovať priebeh a dopad procesu poskytovania pomoci ženám – osobám ohrozeným násilím páchaným v partnerských vzťahoch vybranými zástupcami pomáhajúcich profesií. Išlo teda o pomáhajúcich prvého kontaktu, ktorí pracujú s ľuďmi vo vážnych krízových situáciách. Ani sociálni pracovníci, ani policajti väčšinou neabsolvovali výcvik krízovej intervencie, pretože sa ako špecializovaní krízoví intervenenti nikdy nechystali pôsobiť. Ako však uvádza Cimrmanová (2013, s. 9), ich jednanie zásadným spôsobom ovplyvňuje ďalšie nasmerovanie osôb v kríze, s ktorými sa v rámci svojej profesie stretávajú. V praxi nie je potrebné, aby všetci pracovníci pomáhajúcich profesií ovládali špecializované metódy a techniky práce s krízou. Ide o to, aby dokázali poskytnúť základnú „prvú pomoc“ a eliminovali vlastné komunikačné chyby, ktorých sa je možné dopustiť pri prvom kontakte. Skutočná pomoc prvého kontaktu môže mať tak podobu jednej vety, povzbudenia alebo informácie o tom, kam a na koho sa obrátiť s prosbou o radu či azyl.

Výsledky nášho výskumu jednoznačne poukazujú na viacero bariér, ktoré jednak vedú k neodbornej, neprofesionálnej pomoci, ktorú pomáhajúci prvého kontaktu poskytujú obetiam násillia, resp. takúto pomoc poskytujú nekompetentní profesionáli, ktorí sekundárne viktimizujú obeť násillia. Považujeme za nevyhnutné konštatovať, že našim cieľom nie je znehodnotiť metódy a postupy práce participantov, ale skôr hľadať možnosti lepšej spolupráce ako skvalitniť samotný proces pomoci, aby sa v konečnom dôsledku zabezpečila ochrana matky a dieťaťa v prípade, že vyhľadajú pomoc odborníka. Napriek nespornému posunu v problematike násillia páchaného na ženách za ostatné roky je

stále nutné konštatovať, že na Slovensku absentuje systémový prístup a koordinované zabezpečenie jednak pomoci ženám zažívajúcim násillie v oblasti sekundárnej a terciárnej prevencie, ale i systematická primárna prevencia, t.j. predchádzanie násilliu. V súlade s výsledkami výskumu, ktorý sme realizovali, navrhujeme nasledovné:

- Kapacitne posilniť referáty poradensko-psychologických služieb pri úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny vyškolených v oblasti poskytovania poradenstva obetiam násillia na ženách.
- Zabezpečiť kvalitnú a efektívnu pomoc prostredníctvom štandardizovaných postupov pre pomáhajúce profesie a orgány činné v trestnom konaní – vypracovať metodiku postupov pre prácu so ženami a ich deťmi, ktoré zažívajú násillie, pre všetky zainteresované pomáhajúce profesie, vypracovať metodiku a postupy orgánov činných v trestnom konaní pre včasnú identifikáciu žien – obetí násillia v partnerskom vzťahu.
- Vypracovať metodické postupy pre prácu s páchatelmi násillia na ženách.
- Zabezpečiť vzdelávanie všetkých pomáhajúcich profesií v oblasti prevencie a eliminácie násillia páchaného na ženách – zabezpečiť vzdelávanie príslušníkov Policajného zboru v problematike prevencie a eliminácie násillia, vzdelávanie sociálnych pracovníkov v oblasti sociálnej diagnostiky sledovaného fenoménu.
- Na úrovni primárnej prevencie predchádzať vzniku násillia a situáciám, ktoré prispievajú k vzniku, tolerancii, bagatelizovaniu násillia – zrealizovať kampaň zameranú na prevenciu násillia, informovať laickú a odbornú verejnosť o problematike násillia ako aj distribuovať dôležité informácie (aj formou letákov) pre ženy – obeť násillia o poskytovanej odbornej pomoci.

LITERATÚRA

1. Baštecká B a kol. (2005). Terénny krízový práce: psychosociální intervenční týmy. Praha: Grada, 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
2. Bílý kruh bezpečí (2003). Domáci násillí v praxi pomáhajících profesií. (2003). Manuál pro sociální pracovníky a psychology. [online] [cit. 2014-05-20]. Dostupné z: <http://www.domacinasil.cz/pomahajici-profionalove/manualy/>
3. Bodnárová B a kol. (2008). Reprezentatívny výskum výskytu a skúsenosti žien s násillím páchanom na ženách [VAW] na Slovensku. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny, 112 s.
4. Cimrmanová T (2013). Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu. Aplikace v kontextu rodinného násillí. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2205-7.
5. Conway H (2007). Domáci násillí. Praha: Albatros, 159 s. ISBN 978-80-00-01550-7.
6. Čírtková L, Vitoušová P a kol. (2007). Pomoc obětem a svědkem trestných činů. Praha: Grada, 191 s. ISBN 80-2472-014-2.

7. Gavora P (2006). Sprievodca metodológiou kvalitatívneho výskumu. Bratislava: Regent. ISBN 80-88904-46-3.
8. Heise L, Pitangui J, Germain A (1998). Násilie páchané na ženách – skrytá ujma na zdraví. Bratislava: Aspekt, 72 s. ISBN 80-967964-0-2.
9. Hendl J (1999). Úvod do kvalitatívneho výskumu. Praha: Karolinum, s. 170–172. ISBN 80-246-0030-7.
10. Hendl J (2005). Kvalitatívny výskum. Portál: Praha. ISBN 80-7367-040-2.
11. Hirigoyen M (2001). Psychické týranie. Bratislava: SOFA. ISBN 80-89033-02-4.
12. Holubová B (2012a). Monitoring sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti z hľadiska európskych štandardov. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny, 208 s.
13. Holubová B (2012b). Správa o násilí páchanom na ženách za rok 2011. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny, 131 s.
14. Jones A (2003). Nabudúce bude mŕtva: Týranie a ako ho zastaviť. Bratislava/Humenné: Aspekt/Pro Familia. ISBN 80-967964-4-5.
15. Kelly L, Dubois L (2008). Combating violence against women: minimum standards for support services, Council of Europe Publication, Strasbourg, France.
16. Lovaš L (2010). Agresia a násilie. Psychológia ľudskej agresie a jej podoby v domácom prostredí, v škole, v práci, vo väzniciach a v športe. Bratislava: Ikar. ISBN 978-80-551-1752-2.
17. Manuál (2007). Manuál pre pomáhajúce profesie. Násilie páchané na ženách v intímnych vzťahoch. Bratislava: Slovak Aid, Esfem.
18. Manuál (2008). Bratislava: OZ Pomoc ohrozeným deťom, 1. vyd. ISBN 978-80-968926-3-1.
19. Mátel A (2009). Naše možnosti pomoci ženám – obetiam domáceho násillia. Skalica: Alija. ISBN 978-80-970083-1-4.
20. Rác I (2010a). Páchanie trestnej činnosti žien – obetí násillia v intímnom partnerskom vzťahu: (vybrané aspekty sociálnej práce). Praha: Hnutí R. ISBN 978-80-86798-08-0. 143 s.
21. Rác I (2010b). Pedagogický, psychologický a filozoficko-etický rozmer sociálnej práce: páchanie trestnej činnosti žien – obetí násillia v intímnom partnerskom vzťahu. [Dizertačná práca]. Nitra: UKF, 137 s.
22. Špatenková N (2011). Krizová intervencie pro praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2624-3.
23. Švaříček R, Šedová K (2007). Kvalitatívny výskum v pedagogických viedach „pravidla hry“. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
24. WHO (2002). World Report on Violence and Health, Geneva.

✉ **Kontakt:**

Mgr. Ivan Rác, PhD., Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Ústav romologických štúdií, Kraskova 1, 949 74 Nitra, Slovenská republika
E-mail: irac@ukf.sk